

# 金融トラブル連絡調整協議会の今後の取組みについて

(金融庁ホームページ <http://www.fsa.go.jp/>より)

平成14年6月17日

金融トラブル連絡調整協議会

## 金融トラブル連絡調整協議会の今後の取組みの構成

### 1 これまでの協議会における情報・意見交換について

#### (1) 機関間連携の強化について

- ① 個別事案の解決支援における機関間連携(事案の移送ルール等)
- ② 団体間での情報・意見交換
- ③ 実務者レベルのネットワークの構築

#### (2) 苦情・紛争解決支援手続の透明化

- ① モデル策定の経緯(モデル策定の理由、ワーキンググループの設置等)
- ② モデルを踏まえた手続の整備及び整備状況のフォローアップ

#### (3) 苦情・紛争解決支援事案のフォローアップ体制の充実

- ① 解決支援結果等の状況把握(会員企業に対する確認等)
- ② 解決支援結果の評価(第三者評価、顧客満足度調査等)
- ③ 苦情・紛争の再発防止(苦情の原因の周知等)

#### (4) 苦情・紛争解決支援実績に関する積極的公表

- ① 解決支援結果の公開(結果の公開等)
- ② 苦情と相談の適切な区別(苦情・紛争の定義等)
- ③ その他実績の公開に当たって留意すべき事項(プライバシーへの配慮等)

#### (5) 広報活動を含む消費者アクセスの改善

- ① 第一段階: 機関の存在の周知(マスメディアや約款等への連絡先の記載等)
- ② 第二段階: 利用希望者への詳細な情報提供(ホームページ等による情報提供)
- ③ 申立経路の拡充(受付手段としてのインターネットの活用等)

#### (6) その他指摘があった事項

- 紛争解決支援手続の設置の必要性
- 担当者の地位・能力の向上
- 消費者教育の実施

#### (7) 今後の協議会で議論すべき事項

- 意見交換・情報交換の場としての機能の継続
- 第三者型機関の設置の検討

### 2 今後重点的に取り組んでいくべき事項について

#### (1) 苦情・紛争解決支援のモデルのフォローアップ

#### (2) 移送ルールの策定等機関間連携の具体化

#### (3) 実務者ネットワークに関する検討

#### (4) 苦情・紛争解決支援のための取組みの消費者による認知に向けて

#### (5) 金融分野における裁判外紛争処理制度の充実のためのその他の方策の検討

## 金融トラブル連絡調整協議会の成果等について

### 1. 金融トラブル連絡調整協議会について

- (1) 設立経緯（参考1）
- (2) 協議会の目的・使命・役割  
平成12年金融審議会答申より。

[1]民間ADR（各業界団体）が取り組む以下の点を担保

- 個別紛争処理における機関間連携の強化、
- 苦情・紛争処理手続の透明化、
- 苦情・紛争処理事案のフォローアップ体制の充実、
- 苦情・紛争処理実績に関する積極的公表、
- 広報活動を含む消費者アクセスの改善、

[2]情報・意見交換等を行い、裁判外紛争処理制度の改善につなげる

### 2. 過去の活動概要

- (1) 開催の概要（参考2）

平成12～13事務年度は苦情・紛争解決支援のモデルを策定。

平成14事務年度は、そのフォローアップ作業等を通じて各団体における規則の整備と運用改善を図ることで[1]に向けた取り組みを中心に活動。

平成15事務年度は、[2]を中心に活動し、関係する審議会等の報告や司法制度改革の動きといった情報等の共有化と意見交換の機会が増えたが、中でも、外国為替証拠金取引等の新たな金融関連のトラブルに関する情報・意見交換を実施する機会が増加。

- (2) 活動の成果（参考3）

モデル規則の項目で確認すると、当初（平成14年10月）に比べて規則整備は改善。運用にも独自の取り組みがみられる。しかし、自主的に行われる改善への取り組みとして報告された件数等については、最近は一部の団体にとどまる。

(3) 協議会の外での活動例

金融審議会第一部会での報告（平成15年12月）

協議会の取組みとモデル規則のPR活動（日本規格協会WG、よろず相談所全国会議、全国貸金業協会連合会苦情処理委員会、国民生活センター等）モデル規則（英訳版）をISOに提出

3. 今後の活動方向について（項目別）

[1] 民間ADR（各業界団体）が取り組む五つの課題を担保  
モデル規則に沿った規則整備と運用改善をフォローアップ  
金融商品販売の相互参入拡大を踏まえた機関間連携の強化

[2] 情報・意見交換等を行い、裁判外紛争処理制度の改善につなげる  
苦情紛争事例のケース・スタディ  
「裁判外の紛争解決促進に関する法案」（仮称）への対応  
リテール金融分野における幅広い情報・意見交換

開催の概要

事務年度	平成 12 年	平成 13 年	平成 14 年	平成 15 年
民間 ADR の苦情・紛争解決の改善を担保 個別紛争処理における機関連携の強化 苦情・紛争処理手続の透明化 苦情・紛争処理事案のフォローアップ体制の充実 苦情・紛争処理実績に関する積極的公表 広報活動を含む消費者アクセスの改善	(2) 個別紛争処理における機関連携の強化 (3) 苦情・紛争処理手続の透明化 (4) 苦情・紛争処理事案のフォローアップ (5) 苦情・紛争処理実績に関する積極的公表	(7) 機関間連携のあり方  (6) 広報活動を含む消費者アクセスの改善 (8、9、11、12) 苦情・紛争解決支援のモデル (15) フォローアップの方法	(18、19、20、21) タイプ別の機関間連携  (21) 消費者の認知に向けたPR (16、17、18) モデルのフォローアップ - 自己評価結果報告と意見交換 - (20) 再評価結果について	(22、23) 公的機関との連携  (26) 平成 15 年度の規則改正と運用改善
( ~ を包含する活動)  裁判外紛争処理制度の改善につながる情報・意見交換等			(19、21) 「実務者ネットワークの論点整理について」  (19) 金融商品販売法(金販法)の施行状況の調査の結果	(22) 海外の ADR 事情報告 (22) 東京都消費生活対策審議会及び国民生活審議会消費者政策部会報告(ADR について等) (24) 平成 15 年の苦情・紛争解決事例 (25) 証券分野の紛争解決と連携 (24、25、26) ADR 検討会の状況 (24、25) ISO における ADR の検討状況 (23) 外為証拠金取引 (24) 金販法の施行状況調査のフォローアップ (25) 無認可共済 (26) 個人情報

(注) 表中の数字は協議会の回数。見出しは課題として提示されたもの。